



有：1、会务服务。2、布展服务。3、领导办公室的清洁。4、上访等应急事件的处理。由于没有统一的政府物业服务规范、标准，全靠现场管理人员的理解自由发挥，各政府项目的服务水平参差不齐，造成服务品质不能得到有效保障，甲方对此颇有微词。综合考虑这些情况，我司成立了管理体系修改小组。由总经理徐作成任组长、副总经理廖文杰、刘黎任副组长。以管理部人员为主成立了五个分项组，吸收了各政府项目（特别是外地分公司）管理骨干参与到编写工作中。《政府物业服务手册》分为五部分：一是综合服务工作手册。二是会务服务工作手册。三是秩序维护工作手册。四是环境管理工作手册。五是工程技术工作手册。以会务服务工作手册为例，以管理部去年在丹阳编写的《会务服务程序》为基础，明确了会务工作的规范、标准，如会务接待的级别、服务人员仪容仪表要求、会议座次的安排、会场布置要求、会议期间突发事件的处理等。秩序维护工作手册则针对政

府物业服务的特点，主要增加：上访；大型活动（会议）；媒体采访；公共卫生安全突发事件等应急事件处理工作规范。

第二个演讲的是财务部左春玲。左春玲主要和大家介绍的是，营改增政策对企业税负的影响，“营改增”政策对物业管理成本的影响以及公司营改增运行中常见的问题。

第三个演讲的是长沙分公司曾意。针对长沙地区机关小区业主缴交管理费不积极、不交管理费的情况，长沙分公司省高院管理处积极开动脑筋，借鉴周边其他小区收费经验，并结合高院实际情况逐步完善收费方案。在小区内开展“预缴物业服务费，真情礼品回馈”活动，并对活动进行限期，促使业主尽快前来缴纳。物业接管初期缴纳率为70%，2016年开展“预缴物业服务费，真情礼品回馈”活动后，物业服务费的收缴比例上升了13%。通过活动，2016年度上半年的满意度也达到了90.84%，效果显而易见。